

Expertinterview Mascha Roelofs (makelaar), 9 april 2009

Mascha Roelofs

- studie bouwkunde Eindhoven, na 3 jaar afgebroken
- HBO-opleiding makelaardij
- acht jaar in makelaardij gewerkt, waarvan zeven jaar in Nederland en een jaar in Noorwegen
- nu ander vakgebied (energie)
- wil graag terug naar makelaardij

algemeen

- aankoopmakelaar wordt weinig gebruikt
- aanbod is tegenwoordig makkelijk voorhanden
- aankoopmakelaar kan wel heel handig zijn voor onderhandeling, kan heel veel geld schelen
- onderhandelen is voor een heel groot deel emotie
- vraagprijs: kan wat vanaf, maar kan ook meer worden (in Noorwegen gebruikelijk)

bepalen van een eerste bod

- uitgangspunt: bepaal voor jezelf wat je een reële prijs vindt aan de hand van
 - locatie, locatie, locatie
 - inhoud huis (m^3)
 - afwerkingsniveau (keuken, badkamer etc.)
- dan zo laag dat je je schaamt om een bod uit te brengen: moeilijk, stressvol, emotioneel, handig om een partner te hebben
- je kan altijd een nieuwe poging wagen
- voorbeeld: vraagprijs 200.000, waarde 185.000-190.000, dan bod 170.000
- niet meteen alles uit handen geven, eerst praten en zien wat kan

3 kanten van slecht onderhandelen

- mensen schamen zich om een laag bod uit te brengen en gaan dicht bij de vraagprijs zitten
- mensen hebben geen verstand van de woningmarkt, zijn niet goed geïnformeerd en onervaren, hebben geen goed beeld van de wijk/buurt
- mensen zijn te koppig (hebben bijvoorbeeld gehoord dat ze 10% van de prijs af kunnen krijgen en blijven aan dat idee vasthouden)

aankoopmakelaar

- staat een stap verder af
- zegt: zet het op een rij, dit had je bedacht, dat vind je een goede prijs, dit was het plan etc.
- heeft een idee wat een huis waard is (i.t.t. cliënt)
- is objectief, neemt emotie weg

onderhandeling

- vroeger: als je een bod uitgebracht hebt, dan ben je in onderhandeling en komt er niemand meer tussen
- nu: pas in onderhandeling als er een tegenbod gedaan is
- nette NVM-manier: dan komt er niemand meer tussen (maar niet iedereen houdt zich daaraan)
- bij veel interesse: inschrijving (uitnodiging voor een bod)

issues

- prijs/koopsom
- overdrachtsdatum
- ontbindende voorwaarden

- financiering: hoeveel financiering, hoe lang geldt de ontbindende voorwaarde, soort financiering
- koper wil eerst eigen huis verkopen: is er al een koper, is de vraagprijs reëel, hoe lang geldt de ontbindende voorwaarde (advies van Mascha: alleen in extreme gevallen mee akkoord gaan)
- bouwtechnische keuring: geen constructieve/ernstige gebreken boven een bepaald bedrag (bijvoorbeeld 10.000 euro). geldt niet voor verbouw/onderhoud!
- andere voorwaarden, alles kan
- verbouw kan onderdeel van onderhandeling zijn, wel goede argumenten nodig
- roerende goederen (alles wat niet nagel- of grondvast zit): kan verkoper makkelijk verdoezelen, denkt koper vaak niet aan, maar moet je altijd naar vragen en in onderhandeling meenemen, nooit achteraf

tips

- aankoopmakelaar kan veel geld schelen
- bij onderhandeling niet meteen alles uit handen geven, eerst praten en zien wat kan
- ga niet akkoord met ontbindende voorwaarde dat de koper eerst zijn huis verkoopt
- leg altijd een lijst met roerende goederen vast
- onderhandel niet met familie
- bepaal vantevoren wat je max is en wat je liever wilt betalen

evaluatie van een bod

- is emotioneel
- afhankelijk van de situatie
- als er geen andere gegadigden zijn: accepteren
- risico: hoor ik nog van andere kijkers?
- andere kijkers benaderen (op het randje, in Nederland mag een bod niet genoemd worden, maar de reputatie van makelaars is er niet voor niets)
- een verkoopmakelaar zoekt bij een aankoopmakelaar niet de grenzen op, bij een particulier soms wel

standaardonderhandeling

- vaak zijn reacties standaard, maar soms zijn er twee mogelijkheden, dan bespreken met klant: voor- en nadelen, risico's, scenario's uitstippelen waar mensen uit kunnen kiezen, het blijft een persoonlijke beslissing
- belangrijk dat koper vantevoren bepaalt wat zijn max is en wat hij liever wil betalen
- typische uitkomst: iets boven halverwege tussen vraagprijs en openingsbod

inventarisatie wensen nieuwe klant

- wat heeft u te besteden
- wat wilt u uitgeven
- wat zijn woonwensen
- alleenstaand/groot gezin/klein gezin
- elk kind een eigen kamer of niet
- ruige feesten in kelder met bar/ alleen slaapkamer, logeerkamer en ruime woonkamer
- appartement/eengezinswoning
- vrijstaand/2-onder-1-kap
- grootte
- indeling
- onderhoud
- oud/nieuw
- buurt
- tuin

- scholen dichtbij
- ziekenhuis dichtbij
- spoor dichtbij
- snelweg dichtbij
- aankoopmakelaar gaat op pad met klanten om ze te leren kennen

wensen koper

- koopbeslissing wordt gemaakt op eerste indruk, gevoel
- mensen laten allerlei eisen varen
- wat mensen denken dat ze willen hoeft niet hetzelfde te zijn als wat ze willen
- type huis wil nog wel eens veranderen in loop van zoektijd

voorbereiding kopers

- soms heel goed: verkoopprijzen opgevraagd bij kamer van koophandel, mensen om zich heen betrokken, kennis vergaard
- sommigen weten helemaal niets en kopen het eerste het beste huis

wat moeten kopers doen

- altijd meer huizen bekijken om te vergelijken, ook als het eerste huis perfect is
- meer dan een keer kijken: de eerste keer zie je grove praktische dingen, de sfeer, het aantal kamers; de tweede keer kijk je preciezer en zie je meer details, stel je je herinneringen bij

belangrijkste aspecten voor koper

- prijs
- ruimte
- omgeving
- klussen of niet

kopers

- weten theoretische dingen wel, locatie ook
- weten vaak niet wat ze kunnen krijgen voor een bepaald bedrag (pinnen zich bijvoorbeeld vast op een nieuw jaren-'90-huis terwijl ze voor hetzelfde geld een groter jaren-'70-huis kunnen krijgen)

wat kopers vaak vergeten

- bij onderhandeling: ontbindende voorwaarden
- bij zoeken: directe burens (snackbar, kraakpand, buggy's in de hal), soms omgeving (supermarkt, school)

Pocket Negotiator

- mensen met een PN zitten tussen mensen alleen en mensen met een makelaar in
- gebruik PN o.i.d. zal ongetwijfeld gaan gebeuren, net als met camera's tijdens bezichtigingen
- alleen als tool, ondersteuning, leidraad
- niet te ver doordriven en exact doen wat de computer zegt
- een standaard is in de makelaardij wel mogelijk, maar je moet er niet aan vasthouden, er zijn veel situaties die anders zijn
- er is geen standaard oplossing, wel een standaard basis met een wolk eromheen

emotie

- vergelijkbaar met examenvrees: als je veel weet heb je geen vrees meer
- houd onderhandelingsgesprek zo kort mogelijk: bod met argumenten, maar geen discussie
- accepteer dat je tegengestelde belangen hebt

- verkoopmakelaar legt argumenten van koper naast zich neer, vertelt verkoper niet alles wat koper gezegd heeft
- makelaar probeert emotie te verdrijven
- emotie bepaalt wel waarom iemand iets doet
- schakel tijdens onderhandeling emotie uit
- beslissing om huis te kopen is ook een stuk emotie
- emotie kan ook zeggen: ik betaal 200 terwijl het huis maar 190 waard is

informatiebronnen

- archief kadaster (betaald)
- archief NVM (groot voordeel van NVM-makelaar)

opleiding

- verschillende routes
- makelaar is geen beschermde titel meer
- uit bouwkundige kant: HTS, TU, MTS
- uit verkoopkant, bijvoorbeeld van auto's naar huizen
- specifieke opleiding makelaardij
- tweejarige HBO-opleiding
- LOI
- aan eind SVM-examen (Stichting Vakexamen Makelaardij), hét makelaardijexamen in Nederland: 6/7 certificaten (bouwkunde, makelaardij, privaatrecht, publiekrecht, economie, Nederlands)
- vroeger na afronding SVM-examen beëdiging door NVM voor woning-, agrarische en bedrijfsmakelaardij
- nu na afronding certificering voor één van de drie
- gecertificeerd makelaar mag ook taxeren
- taxateur mag je je niet zomaar noemen